

**ВОРОНКОВА В. Г., БЕЛІЧЕНКО А. Г.,
МЕЛЬНИК В. В., АЖАЖА М. А.**

ЕТИКА

ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

*Навчальний посібник
для студентів вищих навчальних закладів*

Видавництво "Магнолія "
Львів

УДК 174/316.454.52 [(075.8)]

Відтворення цієї книги або будь-якої її частини заборонено без письмової згоди видавництва. Будь-які спроби порушення авторських прав будуть переслідуватися у судовому порядку.

Рецензенти:

Кривега Людмила Дмитрівна – доктор філософських наук, професор, завідувач кафедри філософії Запорізького національного університету;

Таран Володимир Олександрович – доктор філософських наук, професор, перший заступник з навчальної та методичної роботи, начальник кафедри філософії і політології Запорізького юридичного інституту Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ;

Жадько Віталій Андрійович – доктор філософських наук, професор, завідувач кафедри суспільних дисциплін Запорізького медичного університету.

Воронкова В. Г., Беліченко А. Г., Мельник В. В., Ажажа М. А.

Етика ділового спілкування : Навчальний посібник. – Львів : Магнолія – 311 с.

ISBN 978-966-2025-65-1

У навчальному посібнику сформована концепція етики ділового спілкування, яка розвивається в умовах ринкових стосунків. Ця концепція включає аналіз теоретико-методологічних засад етики ділового спілкування, особливості формування професійної та корпоративної етики, в тому числі адміністративної та управлінської, корпоративної культури та етики державного службовця, психології ділового спілкування та практики ведення переговорів у діловому світі з врахуванням типу особистості учасника перемовин та національного менталітету, етики ділових стосунків, етики ділового спілкування державних службовців, культури мови і мовленнєвого етикету, культури етики ділового спілкування в міжнародному бізнесі; рекомендацій зі створення іміджу ділової людини. В навчальному посібнику розкриваються поняття і норми мовленнєвого і міжнародного етикету. Особлива увага приділяється конкретним прикладам ведення ділової бесіди в сфері послуг. Розрахований для студентів вищих навчальних закладів, бізнесменів, ділових людей, усіх тих, хто цікавиться створенням свого власного іміджу, командного та результативного менеджменту, розрахований на тих, хто мріє стати результативним топ-менеджером.

УДК 174/316.454.52 [(075.8)]

© Воронкова В. Г., Беліченко А. Г.,
Мельник В. В., Ажажа М. А.

ISBN 978-966-2025-65-1

© Видавництво «Магнолія»

ЗМІСТ

Вступ.....	6
Тема 1. Теоретико-методологічні засади аналізу культури ділового спілкування та комунікації.....	10
1.1. Зміст і завдання етики ділового спілкування як професійної етики.....	11
1.2. Спілкування як наукова і практична проблема.....	18
1.3. Професійна культура спілкування в контексті ділового етикету.....	25
1.4. Комунікація як життєво важлива складова роботи менеджерів.....	29
1.5. Управління комунікаціями в організаціях.....	3 6
<i>Висновки.....</i>	<i>40</i>
<i>Література.....</i>	<i>42</i>
<i>Запитання та завдання для самоконтролю.....</i>	<i>42</i>
Тема 2. Концепція професійної діяльності менеджера та її вплив на етику ділового спілкування.....	44
2.1. Професіографія та її місце в системі професійної орієнтації.....	45
2.2. Аналіз особливостей професії та її вплив на етику ділового спілкування.....	58
2.3. План-схема психологічної характеристики професії менеджера.....	62
2.4. Класифікація професій.....	69
2.5. Психологічні вимоги до професії керівника-менеджера з точки зору етики ділового спілкування.....	76
<i>Висновки.....</i>	<i>89</i>
<i>Література.....</i>	<i>90</i>
<i>Запитання та завдання для самоконтролю.....</i>	<i>91</i>
Тема 3. Психологічна природа культури ділового корпоративного спілкування.....	92
3.1. Структура, функції, види та рівні корпоративного спілкування.....	93
3.2. Сутність корпоративного спілкування як обміну інформацією.....	95
3.3. Загальні правила поведінки з керівництвом, підлеглими, співробітниками, колегами.....	98
3.4. Філософські константи психологічної природи корпоративної етики та культури ділового спілкування.....	103
<i>Висновки.....</i>	<i>108</i>
<i>Література.....</i>	<i>109</i>
<i>Запитання та завдання для самоконтролю.....</i>	<i>109</i>
Тема 4. Вербальні та невербальні засоби етики ділового спілкування.....	110
4.1. Вербальні засоби етики ділового спілкування та мовленнєвий етикет.....	111
4.2. Невербальна комунікація в практиці ділових стосунків.....	113
4.3. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування.....	125
4.4. Техніка ведення ділових індивідуальних бесід.....	132
4.5. Мистецтво слухати як засіб ділового спілкування.....	136
4.6. Техніка ведення ділових переговорів.....	138
4.7. Конфлікти, шляхи їхнього попередження та розв'язання.....	141
<i>Висновки.....</i>	<i>149</i>
<i>Література.....</i>	<i>152</i>
<i>Запитання та завдання для самоконтролю.....</i>	<i>152</i>
Тема 5. Мистецтво ділового спілкування сучасного керівника.....	154

5.1. Поняття культури комунікацій у менеджменті.....	154
5.2. Комунікаційні бар'єри у менеджменті та шляхи їхнього подолання.....	159
5.3. Комунікації у керівництві.....	161
5.4. Мистецтво ділового спілкування сучасного керівника.....	164
5.5. Сутність адміністративної етики.....	170
5.6. Етика державної служби як один із видів професійної етики.....	174
<i>Висновки</i>	180
<i>Література</i>	182
<i>Запитання та завдання для самоконтролю</i>	182
Тема 6. Економічна і соціальна ефективність праці менеджера в контексті етики ділового спілкування.....	184
6.1. Економічна ефективність праці менеджера.....	185
6.2. Соціальна ефективність праці менеджера.....	187
6.3. Ефективність роботи керівника в умовах ринку.....	190
6.4. Взаємозв'язок ефективності праці менеджера та етики ділового спілкування.....	195
6.5. Критерії ефективності управлінської праці в контексті етики ділового спілкування.....	197
<i>Висновки</i>	203
<i>Література</i>	204
<i>Запитання та завдання для самоконтролю</i>	204
Тема 7. Саморозвиток особистості як основа розвитку культури ділового спілкування.....	206
7.1. Як стати успішним керівником завдяки етиці ділового спілкування.....	207
7.2. Як досягти результатів завдяки етиці ділового спілкування.....	216
7.3. Як стати успішним менеджером завдяки етиці ділового спілкування.....	222
7.4. Як стати лідером завдяки етиці ділового спілкування.....	228
<i>Висновки</i>	231
<i>Література</i>	232
<i>Запитання та завдання для самоконтролю</i>	233
Тема 8. Становлення і розвиток етики ділового спілкування підприємця.....	234
8.1. Структурні особливості етики ділового спілкування підприємця.....	235
8.2. Теоретичні і практичні засади аналізу етики та етикету підприємця.....	239
8.3. Ефективність організації робочого часу підприємця.....	242
8.4. Ефективність досягнення техніки делегування повноважень.....	247
8.5. Ефективність досягнення комунікації та інформації в діяльності підприємця.....	250
8.6. Менеджер як професійний керівник.....	253
<i>Висновки</i>	256
<i>Література</i>	259
<i>Запитання та завдання для самоконтролю</i>	259
Тема 9. Управлінська діяльність менеджера в контексті етики ділового спілкування.....	261
9.1. Менеджер як професія найвищої кваліфікації і культури ділового спілкування.....	262
9.2. Функції менеджера в контексті етики ділового спілкування.....	268
9.3. Ролі менеджера в контексті етики ділового спілкування.....	273
9.4. Причини невдач у кар'єрі менеджера та шляхи підвищення культури ділового спілкування.....	276

Висновки.....	280
Література.....	282
Запитання та завдання для самоконтролю.....	283
Література з дисципліни "Етика ділового спілкування".....	284
Додатки. Кодекс честі ділової людини.....	288
Етичний кодекс підприємця.....	288
Кодекс бізнесмена.....	289
Кодекс етики ділового спілкування комерційного банку.....	291
Корпоративний кодекс Запорізької державної інженерної академії.....	293
НАЙВАЖЛИВІШІ ВИСНОВКИ І ПОРАДИ.....	299

Навчальне видання

Воронкова Валентина Григорівна,
Беліченко Аркадій Григорович,
Мельник Вікторія Володимирівна,
Ажажа Марина Андріївна

ЕТИКА

ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Навчальний посібник
для студентів вищих навчальних закладів

Формат 70x100 1/16. Папір офс. Друк цифровий. Гарнітура Times.

Обл.-вид. арк. 25,27.

ПП «Магнолія 2006»,
м. Львів-53, 79053, Україна
Тел.+380503701957
E-mail: magnol06@ukr.net

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до Державного
реєстру видавців, виготівників і розповсюджувачів видавничої продукції:
серія ДК №2534 від 21.06.2006 року,
видане Державним комітетом телебачення та радіомовлення

Віддруковано у друкарні видавництва «Магнолія 2006»